FA135273 ISSN 0335-3931

norme européenne
norme française

NF EN 14804
Octobre 2005

Indice de classement : **X 50-055**

ICS : 03.080.30 ; 03.100.30 ; 03.180 ; 03.200

Organisateurs de séjours ou stages linguistiques
Exigences

E : Language study tour providers — Requirements
D : Anbieter von Sprachreisen — Anforderungen

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR le 5 septembre 2005 pour prendre effet le 5 octobre 2005.

Remplace la norme homologuée NF X 50-055, d'avril 2000.

Correspondance

La Norme européenne EN 14804:2005 a le statut d'une norme française.

Analyse

Le présent document précise les engagements des organisateurs de séjours linguistiques en matière de prestation de service.



Descripteurs

Thésaurus International Technique : tourisme, formation, langue, organisation, service, qualité, exigence, définition, commerce, information des consommateurs, relation client fournisseur, programme d'enseignement, logement d'habitation, transport, gestion, personnel, questionnaire type.

Modifications

Par rapport au document remplacé, adoption de la Norme européenne.

Corrections

Éditée et diffusée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) — 11, avenue Francis de Pressensé — 93571 Saint-Denis La Plaine Cedex
Tél. : + 33 (0)1 41 62 80 00 — Fax : + 33 (0)1 49 17 90 00 — www.afnor.fr

Séjours linguistiques — AFNOR X23C

Membres de la commission de normalisation

Président : M STERN

Secrétariat : MLLE BENSALEM — AFNOR

M	AKOKA	ALS
MME	ANDRIANT	CSF — CONFEDERATION SYND FAMILLES
M	BARILLER	UNAPEL
M	BESLIN	AFAQ AFNOR CERTIFICATION
M	BLUM	DION JEUNESSE & VIE ASSOCIATIVE
MME	BONED	SNAV
MME	BONHOMME	MME BONHOMME MARIE HELENE
M	BOULANGER	VIVALANGUES
MME	BOURY-GOVI	DION DEPT JEUNESSE & DES SPORTS
MME	COLY	ASSO LEO LAGRANGE DEF CONSOMMATEURS
MME	COTTEN	OFFICE NATIONAL DE GARANTIE
MME	COURTOT	PEEP
MME	DECAUX	FAMILLES RURALES
MME	DELPAL	DION DU TOURISME
M	DELTOUR	ECI
M	DUPONLAHITTE	FEDERATION CONSEILS PARENTS ELE
MME	FERNANDEZ	AFNOR
M	FOUNDOULIS	CNAFAL
MME	GENSOLLEN	DGCCRF
M	GINS	OISE FORMATION
M	HUARD	ADEIC
M	HUGUET	ASSO LEO LAGRANGE DEF CONSOMMATEURS
M	HUOT	SILC SA
M	LECLERC	RICHARD & TURGIS SARL
MME	LEFRANCOIS	FFF — FED FAMILLES DE FRANCE
M	LOISEL	INC — INSTITUT NATIONAL CONSOMMATION
MME	LUCCHINI	DION JEUNESSE & VIE ASSOCIATIVE
M	MARTIMORT	UNAAPE
MME	MERGER	DGCCRF
M	MICHEL	CAP MONDE CONCEPT LOISIRS
M	MIGNON	OFFICE NATIONAL DE GARANTIE
MME	MUZET MICONNET	AFAQ AFNOR CERTIFICATION
M	PETRISSANS	SOUFFLE
MME	PIERROT	INTER SEJOURS
MME	POCHON	DION DU TOURISME
MME	POLLEY	EXECUTIVE LANGUAGE SERVICES
MME	RICHARD	AFCV
M	ROBIN	AFNOR
M	SARRAT	PEEP
M	STERN	LEC — FFOSC
M	TAVERNIER	OFFICE NATIONAL DE GARANTIE
M	TOURNEZ	INDECOSA CGT
MME	TUTON	DION DU TOURISME

NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD

EN 14804

Juin 2005

ICS : 03.180 ; 03.200

Version française

Organisateurs de séjours ou stages linguistiques — Exigences

Anbieter von Sprachreisen — Anforderungen

Language study tour providers — Requirements

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 19 mai 2005.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne.

Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

CEN

COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Europäisches Komitee für Normung
European Committee for Standardization

Centre de Gestion : rue de Stassart 36, B-1050 Bruxelles

Réf. n° EN 14804:2005 F

Sommaire

Avant-propos

Le présent document (EN 14804:2005) a été élaboré par le Comité Technique CEN/TC 329 «Services de tourisme», dont le secrétariat est tenu par le DIN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en décembre 2005, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en décembre 2005.

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

Introduction

La présente Norme européenne est destinée aux organisateurs de séjours ou stages linguistiques et aux organismes de certification dans leurs activités d'évaluation de conformité, afin d'aider les clients à faire un choix averti entre les programmes de séjours ou stages linguistiques et d'accroître les possibilités de satisfaire les attentes et d'améliorer la satisfaction des clients.

Les organisateurs de séjours ou stages linguistiques ne peuvent que bénéficier du fait que leurs clients sont mieux informés.

1 Domaine d'application

La présente Norme européenne précise les exigences relatives aux organisateurs de séjours ou stages linguistiques, y compris les écoles, les agents de voyage et les agents.

Elle spécifie notamment les niveaux de qualité du service d'enseignement d'une langue fondé sur un enseignement en face à face dispensé à l'étranger, en salle de cours, et celui de tous les services étroitement liés, tels que l'hébergement, les loisirs et les voyages, qui peuvent s'inscrire dans le cadre d'un séjour ou stage linguistique.

2 Termes et définitions

Pour les besoins de la présente Norme européenne, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1
hébergement

2.1.1
séjour en famille d'accueil
hébergement des participants à un séjour ou stage linguistique dans un domicile privé avec fourniture des repas prévus au contrat

2.1.2
séjour résidentiel
hébergement des participants à un séjour ou stage linguistique dans une structure telle qu'un collège, un campus ou une résidence avec fourniture des repas prévus au contrat

2.1.3
séjour dans d'autres types d'hébergement
hébergement des participants à un séjour ou stage linguistique dans une structure telle qu'un hôtel, un logement, un appartement, un studio, avec fourniture des repas prévus au contrat

2.2
organisateur de séjours ou stages linguistiques
<OSSL>
personne morale telle qu'une école, un agent de voyage ou un agent, chargé par contrat par un client de fournir des séjours ou stages linguistiques qui peuvent inclure d'autres services étroitement liés

NOTE L'OSSL, en tant que contractant principal, est également responsable des services fournis par les sous-traitants.

2.3
participant
personne qui utilise le ou les services de l'OSSL

2.4
client
personne ou entité qui fait appel aux services d'un OSSL par contrat

2.5
mineur
participant âgé de moins de 18 ans

2.6
groupe
participants qui sont rassemblés pour suivre ensemble un programme d'activités donné

2.7
responsable de groupe
personne désignée pour assister et encadrer un groupe (par exemple, lorsqu'il s'agit de mineurs) au cours de la prestation des services prévus au contrat

2.8
coordinateur de groupe
personne responsable de la coordination et de la gestion des tâches des responsables de groupe

2.9
formule de repas
dispositions prévues au contrat et relatives aux repas du participant pendant son séjour

2.10
prix
montant que le client doit payer pour tous les services compris dans le contrat

2.11
cours
série d'activités pédagogiques structurées spécifiquement organisées pour développer les compétences du participant dans la langue cible

2.12
programme de loisirs
série d'activités de loisirs spécifiquement organisées pour les participants, dans le cadre du contrat

2.13
salle de cours
pièce où se déroule l'enseignement linguistique direct (en face à face)

3 Informations fournies

3.1 Généralités

Toutes les informations fournies doivent être claires, transparentes, vraies, nettes et lisibles et tenir compte des besoins spécifiques des participants et clients éventuels concernés.

Pour chacun des services proposés, les informations données doivent être disponibles sous forme écrite avant l'inscription.

3.2 Informations à fournir avant l'inscription

3.2.1 Informations générales avant inscription

Les informations générales à fournir préalablement à l'inscription doivent comprendre les éléments suivants :

a) le nom et les coordonnées de l'OSSL ;

b) les dates du voyage, la destination ainsi que le mode, les caractéristiques et les catégories du transport utilisé ;

c) une déclaration indiquant que les us et coutumes varient d'un pays à l'autre, voire d'une famille d'accueil à l'autre ;

d) le prix et ce qu'il comprend, ainsi qu'une indication des coûts optionnels supplémentaires ;

e) les critères utilisés pour sélectionner les professeurs (avec leurs diplômes, leur expérience et leur compétence dans la langue cible) et si des professeurs sont originaires du pays des participants ;

f) les critères utilisés pour sélectionner les responsables de groupe ;

g) la possibilité de demander des informations concernant les langues parlées par le personnel de l'OSSL sur les lieux du cours, en cas de besoin ;

h) la somme ou le pourcentage du prix à payer en acompte et l'échéancier de paiement du solde ;

i) en cas d'annulation de la part du participant ou de l'organisateur, les retenues et/ou les conditions de remboursement des sommes versées par le client ;

j) les conditions dans lesquelles un participant peut être prié d'écourter son séjour, les dispositions financières dans un tel cas et les procédures de rapatriement le cas échéant, notamment pour ce qui concerne les mineurs.

3.2.2 Cas des mineurs

Les informations à fournir préalablement à l'inscription concernant les mineurs doivent comprendre les éléments suivants :

a) des informations permettant de savoir si le voyage est accompagné ou non et de quelle façon se fait l'accompagnement ;

b) le ratio d'encadrement des responsables de groupe par rapport aux participants mineurs durant le voyage ;

c) les modalités d'encadrement des mineurs (par exemple, le ratio minimal de personnel d'encadrement)

3.2.3 Documentation et informations légales

Les informations à fournir doivent comprendre les éléments suivants :

a) les exigences générales en matière de passeport, de visa et de santé ;

b) les modalités et conditions particulières de vente et, le cas échéant, les modalités d'assurance en cas d'insolvabilité de l'OSSL ;

c) la procédure d'évaluation de la satisfaction et de traitement des réclamations du client ;

d) des informations relatives aux assurances optionnelles mises à la disposition du participant et un aperçu des risques couverts par l'assurance de l'OSSL ainsi que la possibilité de demander toutes les informations supplémentaires à ce sujet.

3.2.4 Déclaration des souhaits particuliers

Au moment de l'inscription, l'OSSL doit s'assurer que le dossier d'inscription contient un formulaire à signer par le participant ou par son représentant légal (s'il s'agit d'un mineur) sur lequel il conviendra d'indiquer à l'OSSL tout traitement médical ou médicaments dont le participant a besoin, tout régime alimentaire, tout problème d'allergie du participant ou tout autre état pathologique (handicap mental et physique) susceptibles d'affecter l'acceptation de l'inscription et la participation au séjour.

3.2.5 Hébergement

Les informations à fournir préalablement à l'inscription concernant l'hébergement doivent comprendre les éléments suivants :

a) le type d'hébergement, s'il est partagé ou individuel, le lieu, la mise à disposition d'un téléphone, les modalités de lavage du linge ou tout autre arrangement à ce sujet, les principales caractéristiques de l'hébergement et, le cas échéant, la classification touristique de celui-ci selon les règles du pays d'accueil ;

b) la différence d'âge maximale pour les mineurs partageant une même chambre ;

c) les repas inclus dans le prix.

3.2.6 Précisions relatives aux cours

Les informations à fournir préalablement à l'inscription concernant les cours doivent comprendre les éléments suivants :

a) Les caractéristiques des différents programmes de séjours ou stages linguistiques proposés ;

b) les dates des séjours proposés, la durée de ceux-ci (en semaines ou en jours) et le nombre de cours par semaine, leur répartition et leur durée (en minutes), y compris des informations sur l'absence de tenue des cours en raison de jours fériés ;

c) les autres possibilités d'enseignement telles que centre multimédia ou bibliothèque (si elles existent) ;

d) si les groupes sont généralement composés de participants d'une seule ou de plusieurs nationalités, le nombre maximal d'élèves par cours et la tranche d'âge des participants ;

e) le niveau minimal de connaissance de la langue requis des participants pour chaque cours et si le cours s'adresse à des débutants ;

f) les procédures de placement dans une classe et le type de certificats d'assiduité et de rapports délivrés à la fin du cours, s'ils existent ;

g) le type des activités comprises dans le programme de loisirs, le niveau de compétence et l'équipement spécial requis ainsi que toutes éventuelles restrictions médicales ;

h) les activités de loisirs optionnelles disponibles et les prix approximatifs ;

i) l'indication du nombre minimal de participants requis pour que le séjour ou le stage ait lieu et la date limite pour informer le participant de l'annulation du séjour ou du stage ;

j) les dispositions à prendre si l'un des services inclus dans le séjour ou le stage linguistique et préalablement prévu au contrat n'est pas assuré à l'arrivée du participant.

3.3 Informations à fournir avant le départ

Les informations suivantes doivent être fournies au participant au moins une semaine avant son départ sauf circonstances imprévues ou inscription tardive :

— le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'OSSL ou de son représentant sur le lieu de destination ;

— des informations sur les horaires du voyage, y compris les dispositions relatives aux voyages/transferts à l'intérieur du pays de destination ;

— des informations sur l'hébergement, y compris le temps approximatif nécessaire pour se rendre sur le lieu d'enseignement ;

— des informations concernant les dispositions relatives au premier jour de cours ;

— des information sur les règles et règlements concernant le stage, applicables dans le pays d'accueil ainsi que par l'OSSL ;

— des informations sur les activités de loisirs prévues au contrat ;

— le nom d'une personne à contacter et un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour et les heures pendant lesquelles ce numéro peut être joint.

— des informations et des conseils pratiques sur le mode de vie et la culture du pays d'accueil.

NOTE Par inscription tardive on entend toute inscription moins de 6 semaines avant le début du stage.

3.4 Informations à fournir à l'arrivée

Des procédures doivent être mises en place pour s'assurer que tous les participants reçoivent les informations essentielles concernant les différents aspects du cours. Des informations détaillées sur l'enseignement, les excursions et autres activités doivent notamment être mises à la disposition de tous les participants.

4 Prestations de services

4.1 Direction et gestion

L'OSSL doit mettre en place une direction et un personnel qualifiés ainsi que des procédures adéquates pour s'assurer que les objectifs des programmes de séjours ou stages linguistiques sont atteints et pour contrôler :

— l'efficience et l'efficacité de l'enseignement ;

— l'hébergement ;

— les loisirs, l'assistance et tout autre service étroitement lié ;

et pour s'assurer que tous les participants mineurs assistent aux cours obligatoires.

4.2 Enseignement

4.2.1 Programme d'études

4.2.1.1 *Procédure de placement*

Une procédure d'évaluation appropriée doit être utilisée pour placer les participants dans des cours adaptés à leur niveau.

4.2.1.2 *Contenu des cours*

L'objectif du cours et ses éléments constitutifs (par exemple, la communication orale, la grammaire, les sujets culturels) doivent être clairement expliqués aux participants.

Les plans de cours doivent couvrir une série cohérente d'activités ayant un but précis.

4.2.1.3 *Diversité des activités pédagogiques*

Les types de cours et d'activités proposés doivent être variés afin de faciliter l'amélioration des compétences linguistiques pratiques et des connaissances linguistiques de base des participants.

4.2.2 Enseignement

4.2.2.1 *Planification et tenue des dossiers*

Les cours et les modules de cours doivent être planifiés. Les dossiers de cours doivent être conservés et contenir des informations détaillées sur l'assiduité des participants, le contenu des cours et le matériel pédagogique utilisé.

4.2.2.2 *Création d'un environnement d'apprentissage favorable*

Les OSSL doivent contribuer à la création d'un environnement d'apprentissage favorable et veiller à l'intérêt, à l'assiduité et à la ponctualité des participants.

4.2.2.3 *Gestion des cours*

Les enseignants doivent gérer l'interaction dans la salle de cours de manière positive et entretenir de bons rapports avec leur classe. Ils doivent également rester vigilants aux réactions des élèves, s'assurer que tous les participants sont attentifs, relever les difficultés individuelles des élèves et adapter le cours en conséquence.

4.2.2.4 *Élargissement des enseignements*

Les enseignants doivent offrir aux participants des possibilités d'élargir leurs connaissances et de les appliquer à d'autres situations, par exemple au travers d'activités de loisirs, de devoirs à la maison, d'auto apprentissage ou d'attention portée à chacun.

4.2.2.5 *Conseil aux participants*

L'OSSL doit s'assurer que les participants qui éprouvent des difficultés avec le programme d'étude peuvent demander conseil à des membres du personnel désignés.

4.2.2.6 *Suivi, analyse et actions correctives*

L'adéquation des activités pédagogiques, de l'environnement et de l'interaction avec la classe doivent faire l'objet d'un suivi pour vérifier que les objectifs du contrat sont atteints.

Les actions correctives nécessaires doivent être entreprises si l'analyse de suivi en démontre la nécessité.

4.2.3 Locaux d'enseignement

4.2.3.1 *Salles de cours*

Les salles de cours doivent être de forme et de taille adaptées aux besoins, en fonction du type de sièges (par exemple, chaises et tables ou chaises avec tablettes escamotables) et comprendre un équipement adéquat, y compris un tableau noir ou blanc ou tout autre système d'affichage assurant un confort et une visibilité appropriés. Les salles de cours doivent être équipées d'un éclairage et d'une aération adéquats ; les niveaux de bruit de fond doivent être faibles et la température doit être maintenue à un niveau raisonnable.

4.2.3.2 *Pièces communes*

Les participants et le personnel enseignant doivent disposer d'une ou plusieurs pièces communes dans lesquelles ils peuvent se rendre pendant les pauses et d'un accès aux sanitaires.

L'eau et/ou d'autres boissons doivent être facilement disponibles.

4.2.4 Personnel enseignant

4.2.4.1 *Qualifications du personnel enseignant*

Les OSSL ne doivent recruter que des enseignants adultes possédant l'une des qualifications suivantes :

— ils disposent des diplômes leur permettant d'enseigner la langue cible dans le cadre du système éducatif de leur pays ;

— ils ont obtenu un certificat qui leur permet d'enseigner la langue cible (par exemple TEFL au Royaume-Uni ou à Malte) par une formation d'au moins 60 heures de cours ;

— ils ont une qualification universitaire dans la langue cible.

L'OSSL doit conserver un dossier complet des enseignants contenant les informations personnelles et les comptes rendus d'entretien pendant au moins un an après la fin de l'emploi de l'enseignant.

4.2.4.2 *Compétence dans la langue et la culture cibles*

Les enseignants recrutés dans le pays où le cours est dispensé doivent avoir des compétences dans la langue cible équivalentes à celles d'un locuteur natif et avoir une connaissance suffisante de la culture du pays pour être capable d'atteindre les objectifs du cours. Ces enseignants doivent être capables de modéliser les systèmes linguistiques de la langue cible avec précision et conformément aux objectifs du cours.

Lorsque les informations préalables à l'inscription indiquent que les enseignants sont recrutés dans le pays d'origine des participants, ces enseignants doivent avoir les compétences et les connaissances requises de la langue cible et une connaissance suffisante de la culture du pays dans lequel le cours se déroule pour être capables d'atteindre les objectifs du cours.

4.2.4.3 *Comportement professionnel*

L'OSSL soit s'assurer que les enseignants dispensent les cours de manière fiable, qu'ils sont ponctuels et que leur comportement vis-à-vis des participants est professionnel.

4.2.4.4 *Formation et préparation*

L'OSSL doit s'assurer que les enseignants sont informés de leurs tâches, information comprenant des instructions sur le fonctionnement des équipements de la salle de cours. Des consignes et de l'aide doivent être proposées à tous les enseignants.

4.3 Hébergement

4.3.1 Assistance des mineurs

Les mineurs doivent recevoir une information en ce qui concerne le trajet entre leur lieu d'hébergement et leur lieu d'étude.

NOTE Cette assistance peut, par exemple, prendre la forme d'une information sur les horaires de transport ou celle d'un accompagnement le premier jour de cours.

4.3.2 Exigences générales

4.3.2.1 *Chambres à coucher*

Chaque participant doit disposer d'un lit individuel avec un oreiller et des couvertures.

Sauf information clairement indiquée dans l'offre préalable à l'inscription et/ou demande ou accord spécifique du participant, la chambre à coucher du participant doit être individuelle ou à partager avec des personnes du même sexe, de langue maternelle différente, et pour les mineurs, d'âge ne différant pas de plus de 3 ans.

La surface d'habitation de la chambre à coucher doit être adaptée au nombre d'occupants.

La chambre à coucher doit être équipée d'un éclairage suffisant pour permettre la lecture, d'une aération et d'un chauffage appropriés, ainsi que d'une fenêtre qui peut être ouverte et d'une porte qui peut être fermée.

La chambre doit disposer d'un espace de rangement, tel qu'une armoire ou une commode, permettant au participant d'y ranger ses vêtements et ses affaires.

Si le séjour dure plus d'une semaine, la literie doit être changée chaque semaine. Si elles sont fournies aux participants, les serviettes de toilette doivent être changées au moins une fois par semaine.

4.3.2.2 *Cuisine*

Lorsque cela est prévu au contrat, le participant doit avoir accès à une cuisine.

La cuisine doit comprendre au moins les éléments suivants :

— une table à manger avec une chaise par participant, s'il n'y a pas une table et des chaises dans une salle à manger séparée ;

— un réfrigérateur ;

— un évier avec de l'eau chaude et froide ;

— une cuisinière ou une plaque de cuisson ;

— des ustensiles de cuisine, tels que des casseroles et des poêles, un trancheur, une louche, une planche à découper, un couteau de cuisine et un ouvre-boîte (au moins un par foyer) ;

— des assiettes, des couteaux, des fourchettes et des cuillères, des gobelets et des tasses (au moins un jeu par participant).

4.3.2.3 *Salle de bain*

Le participant doit avoir accès à une salle de bain.

La salle de bain doit comprendre au moins les éléments suivants :

— des sanitaires ;

— un lavabo avec de l'eau chaude et froide ;

— une douche ou une baignoire avec de l'eau chaude et froide.

4.3.2.4 *Autres exigences*

Le participant doit pouvoir disposer d'une chaise et d'une table lui permettant d'écrire ainsi que d'un éclairage suffisant.

Le participant doit avoir accès à un service de laverie qui ne doit pas induire de frais supplémentaires lorsqu'il s'agit de mineurs.

Le participant doit avoir accès à un téléphone.

4.3.3 Hébergement en famille d’accueil

4.3.3.1 *Généralités*

L’OSSL doit s’assurer que la famille d’accueil reçoit toutes les informations nécessaires quant à ses obligations et à ses responsabilités pendant le séjour.

L’OSSL doit s’assurer que la famille d’accueil dispose de ces informations et qu’elle est d’accord pour appliquer les modalités qu’elles contiennent.

L’OSSL doit informer la famille d’accueil que lorsqu’un mineur est sous sa garde, elle agit *in loco parentis*.

L’OSSL doit s’assurer que des visites sont faites tous les deux ans au domicile de la famille d’accueil pour vérifier le niveau des services convenus.

4.3.3.2 *Critères de sélection*

L'OSSL doit s'assurer que l'hébergement en famille d’accueil est sélectionné conformément aux critères suivants.

La sélection de l'hébergement en famille d’accueil doit s'effectuer sur la base d'une visite au domicile de la famille et d'un questionnaire qui doit contenir au moins les informations suivantes :

— le nom, la tranche d'âge, la profession ainsi que les relations et liens de parenté des adultes composant le ménage ;

— l'année de naissance et le sexe des enfants du ménage, s'il y en a ;

— les animaux domestiques, s'il y en a, et leur espèce ;

— s'ils sont fumeurs ou non fumeurs ;

— si une personne habitant dans le foyer est atteinte d'une maladie grave, d'un handicap ou de troubles nerveux ;

— si un des membres du ménage a été reconnu coupable d'un crime.

L'OSSL doit s'assurer que ces informations sont mises à jour au moins une fois par an.

Le questionnaire doit être signé par la famille d’accueil proposant l'hébergement et être conservé dans un dossier pendant au moins un an.

En cas de plainte d’un participant, l’OSSL doit faire une nouvelle visite au domicile de la famille d’accueil pour vérifier le niveau des services convenus.

4.3.3.3 *Dispositions en famille d’accueil*

La chambre à coucher du participant doit être située dans la maison ou l'appartement occupé par la famille d’accueil. Le nombre maximal de personnes par chambre doit être clairement indiqué et limité à trois personnes dans une chambre à coucher de dimensions adaptées.

Le contrat doit spécifier le ou les repas devant être fournis pendant le séjour.

L'OSSL doit instamment prier la famille d'accueil de permettre au participant de s’intégrer à la vie quotidienne, par exemple :

— en partageant les repas ;

— en participant à la vie sociale ;

— en encourageant autant que possible la pratique de la langue étudiée ;

— en encourageant le respect mutuel des cultures.

L'OSSL doit sélectionner des familles d’accueils qui :

— parlent la langue étudiée par le participant en sa présence ;

— le préviennent en cas de problèmes de santé.

Sauf information clairement indiquée dans l'offre préalable et/ou accord écrit du client, le participant doit être accueilli dans une famille d’accueil qui n'héberge pas plus de quatre participants.

Sauf information clairement indiquée dans l'offre préalable, l'OSSL doit s'assurer que le participant est le seul locuteur natif de sa langue maternelle au sein de l’hébergement.

4.3.4 Hébergement résidentiel

L'OSSL doit fournir un hébergement conforme aux critères suivants et prévoyant :

— lorsqu'il s'agit de mineurs, un responsable de groupe pour 15 mineurs ;

— des locaux et des installations pour les activités de loisirs ;

— un endroit pour conserver les objets de valeur en sécurité ;

— une salle de bain pour 15 participants ;

— des dispositions adaptées pour les repas prévus au contrat.

L'OSSL doit s'assurer que la résidence est nettoyée avant l'arrivée des nouveaux participants.

L'OSSL doit fournir le numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence, accessible 24 h sur 24. Lorsqu'il s'agit de mineurs, un encadrement doit être assuré 24 h sur 24.

4.3.5 Logements meublés fournis par l'OSSL

Un logement ou appartement meublé peut être individuel ou partagé avec plusieurs participants. Si le logement est partagé, le nombre de personnes ne doit pas dépasser huit.

L'OSSL doit s'assurer que l'appartement a été nettoyé avant l'arrivée des nouveaux participants et que l'état des lieux est complet.

Le nombre maximal de personnes par chambre doit être limité à deux.

L'OSSL doit fournir des draps et des serviettes de toilette.

Il convient que l'appartement dispose d'une pièce commune pour que les étudiants puissent y passer leur temps libre. Cette pièce commune peut être une salle à manger ou un salon.

Il convient que la pièce commune comporte au moins les éléments suivants :

— une table et une chaise par participant pour la prise des repas ;

— un canapé pour au moins deux personnes.

Si une table est fournie mais qu'il n'y a pas de bureau prévu pour écrire et étudier, la table peut être utilisée à cet usage.

Le logement ou appartement doit également être équipé du matériel nécessaire pour faire le ménage (par exemple, un balai, une serpillière, un seau, des chiffons, une éponge à vaisselle, une poubelle).

Un mode d'emploi des appareils électriques et à gaz doit être disponible.

4.4 Loisirs

Lorsqu'un programme de loisirs est proposé par l'OSSL, au moins une partie de ce programme doit être liée à l'enseignement de la langue.

4.5 Assistance (y compris l'assistance aux mineurs)

L'OSSL doit s'assurer que des dispositions sont prises pour prendre en charge les participants à tout moment pendant le séjour, en cas d'urgence.

L'OSSL doit s'assurer que les sous-traitants ont reçu toutes les informations nécessaires quant à leurs obligations, y compris celles qui concernent la santé et la sécurité des participants.

L'OSSL doit s'assurer que, conformément aux services prévus au contrat, l'encadrement des participants est assuré, en tenant compte de l'âge, de la taille et de la composition du groupe, du type d'activité, du niveau de risque, du transport et de la durée du trajet.

Les raisons de non-fréquentation/absence doivent être étudiées de manière approfondie (le jour même lorsqu'il s'agit de mineurs) et des mesures appropriées doivent être prises. Lorsqu'il s'agit de mineurs, l'OSSL ou le représentant légal doit être informé le cas échéant.

Lorsqu'il s'agit de mineurs, les souhaits ou consignes spéciaux formulés par écrit par le représentant légal doivent dans toute la mesure du possible être pris en compte.

4.6 Responsables de groupe

4.6.1 Exigences générales pour les responsables de groupe

L'OSSL doit s'assurer que

— les responsables de groupe sont sélectionnés selon les critères suivants :

- leur aisance à s'exprimer dans la langue cible ;
- leur capacité à encadrer un groupe ;

— les responsables de groupe sont âgés d'au moins 18 ans ;

— les responsables de groupe sont bien informés sur le pays d'accueil et le lieu de la tenue des cours ;

— une information est donnée pour permettre aux responsables de groupe de se familiariser avec les différents aspects d'un programme linguistique et de ses procédures ainsi qu'avec les tâches et les obligations spécifiques qui leur incombent ;

— un matériel pédagogique est fourni qui contient des informations sur le programme, telles que les procédures, les personnes à contacter, les numéros de téléphone, les règles de conduite que doivent respecter les participants, la couverture d'assurance et une liste des désirs particuliers des participants prévus au contrat en accord avec l'OSSL ;

— les responsables de groupe subissent un entretien et sont réévalués personnellement au moins tous les deux ans ;

— un dossier du profil complet des responsables et des comptes rendus d'entretien est conservé pendant au moins un an après la fin de l'emploi du responsable de groupe.

L'OSSL doit fournir aux responsables de groupe la liste des participants et des instructions claires à suivre en cas d'urgence.

4.6.2 Exigences complémentaires pour les responsables de groupe encadrant des groupes de mineurs

Lorsqu'il s'agit de groupes de mineurs et sauf accord écrit du représentant légal du mineur, l'OSSL doit fournir les services d'un responsable de groupe pendant la durée du voyage et les activités de loisirs. Le ratio d'encadrement doit être le suivant :

a) voyage aller-retour du pays d'origine au pays de destination

- par autocar, train ou bateau : 1 responsable de groupe pour 15 mineurs ;
- par avion : 1 responsable de groupe pour 25 mineurs ;

b) activités de loisirs, y compris le déroulement de l'activité et tout trajet en groupe à destination et en provenance du lieu où l'activité se déroule

- 1 responsable de groupe pour 15 mineurs.

L'OSSL doit s'assurer que le ratio d'encadrement des mineurs est conforme aux indications du Tableau 1.

Tableau 1 — Ratio responsables de groupe/mineurs

Taille du groupe	2 — 15	16 — 30	31 — 45	46 — 60	61 — 75	76 — 90	91 — 105	106 — 120	121 — 135
Responsables de groupe	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dont âgés de 21 ans ou plus	Au moins 1			Au moins 2			Au moins 3		

Chaque groupe doit être encadré par un coordinateur de groupe désigné par l'OSSL. Ce coordinateur doit être âgé d'au moins 21 ans ; ce peut être l'un des responsables de groupe.

4.7 Satisfaction du client et/ou des participants

4.7.1 Généralités

L'OSSL doit contrôler la satisfaction du client et/ou des participants à la fois en cours et à la fin du séjour linguistique.

4.7.2 Première évaluation

Au plus tard dans les cinq premiers jours de chaque séjour, l'OSSL doit évaluer et documenter la satisfaction des participants eu égard aux cours et aux services prévus au contrat, tels que l'accueil, l'hébergement (s'il fait partie du contrat) et l'enseignement.

L'OSSL doit traiter les retours d'informations de manière systématique. Il doit s'assurer que les problèmes éventuels sont vérifiés et, le cas échéant, traités et résolus.

4.7.3 Evaluation continue

L'OSSL doit inviter les participants à lui faire un retour d'information sur tous les aspects des services prévus au contrat.

L'OSSL doit informer les participants du nom de la personne à consulter s'ils ont un problème concernant un aspect des services prévus au contrat.

L'OSSL doit s'assurer que les problèmes éventuels sont vérifiés et, le cas échéant, traités et résolus.

4.7.4 Questionnaire final

À la fin du séjour, l'OSSL doit demander aux participants de remplir un questionnaire concernant les services prévus au contrat, tels que :

— les cours ;

— l'hébergement ;

— les activités, telles que les activités culturelles, sportives et les excursions ;

— le voyage.

Ce questionnaire doit également traiter des aspects tels que :

— les informations préalables à l'inscription ;

— les informations préalables au départ ;

— l'assistance des mineurs.

L'OSSL doit traiter tous les questionnaires afin d'analyser le niveau de satisfaction exprimé. L'OSSL doit entreprendre des actions appropriées après vérification des informations.

4.7.5 Traitement des réclamations

L'OSSL doit garantir qu'une procédure de traitement des réclamations est en place.

Il doit accuser réception de toutes les réclamations écrites reçues dans un délai de 5 jours, sauf si elles ont été traitées dans l'intervalle.

Une réponse doit être envoyée au plaignant dans le mois suivant la réception de la réclamation.

4.8 Assurance de responsabilité civile

L'OSSL doit indiquer quelle assurance de responsabilité civile il a souscrite pour couvrir les risques potentiels qu'il encoure en rendant les services prévus au contrat.